



Ouvidoria

Administração Regional do Plano Piloto/RA-I

Relatório de Atividades

outubro a dezembro/2020

Governador

Ibaneis Rocha Barros Junior

Controlador-Geral

Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral

José dos Reis de Oliveira

Administradora Regional do Plano Piloto

Ilka Teodoro

Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Plano Piloto

Andréa Fonseca Moreira Pupe

1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Administração Regional do Plano Piloto (RA-I) apresenta o relatório de atividades referente ao período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2020, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as **216** manifestações registradas/tratadas nesta Ouvidoria, sendo:

- **166** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF);
- **32** manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC); e,
- **18** manifestações recebidas no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) de outros órgãos do GDF para gestões conjuntas.

Importante ressaltar que neste período foram recebidas/tramitadas por esta Ouvidoria **307** manifestações à Central de Qualidade para correção de fluxo.

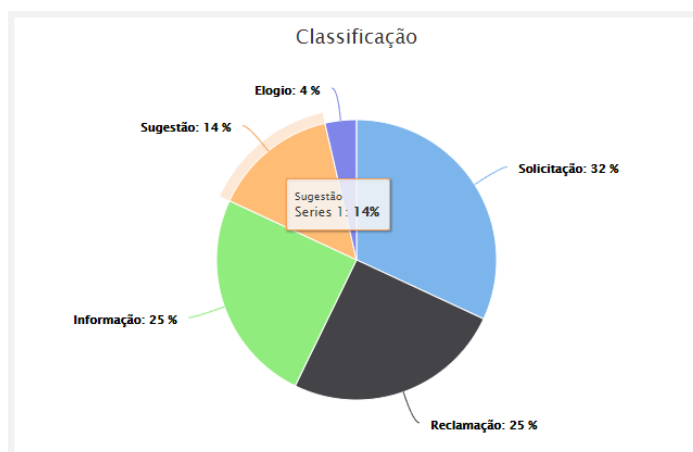
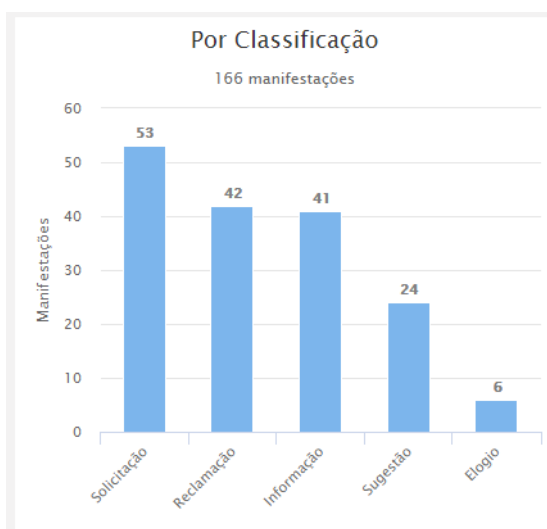
2 SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL (OUV-DF)

2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No quarto trimestre de 2020, foram registradas e tratadas no OUV-DF **166** manifestações.

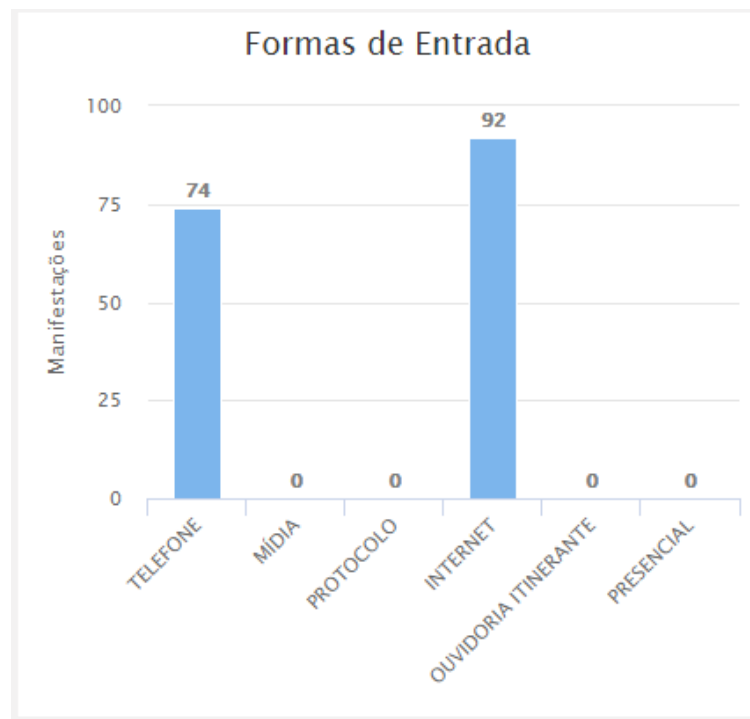
As manifestações registradas e tratadas representaram **76%** do total das demandas recebidas nesta Ouvidoria, divididas nas tipologias: solicitação, reclamação, informação, sugestão, elogio e denúncia.

Observou-se que as demandas tipificadas como **solicitação** totalizaram **32%** registros, representando quase das manifestações recebidas/tratadas pelo OUV-DF, concentrando-se, assim, o maior quantitativo de pleitos desta Ouvidoria, conforme o gráfico abaixo:



2 FORMAS DE ENTRADA

Verificamos no período analisado que o principal canal de entrada das manifestações ocorreu via internet, onde o registro foi realizado diretamente pelo cidadão. Em seguida destacou-se a central de atendimento do GDF por meio do telefone 162.

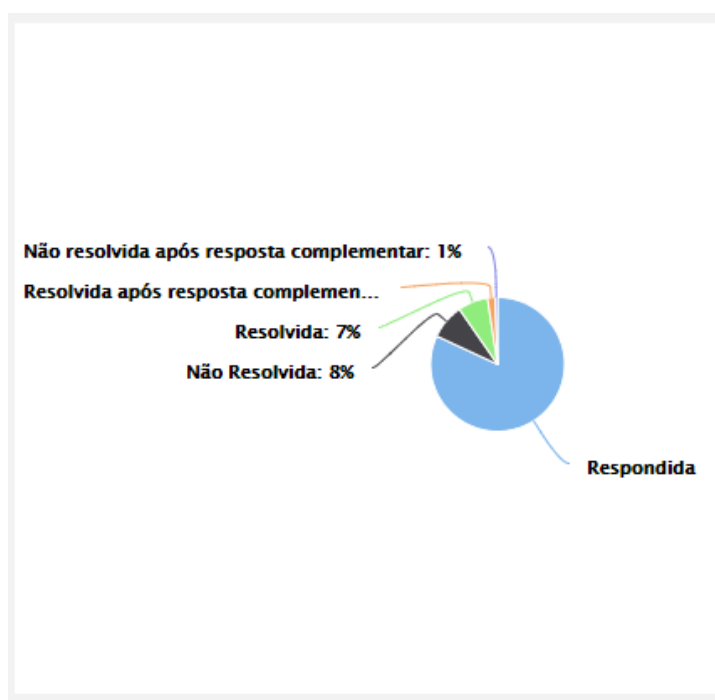


2.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Das **166** manifestações recebidas/tratadas pelo OUV-DF, **30** foram avaliadas pelo cidadão, correspondendo a um percentual de aproximadamente **18%** das demandas recebidas.

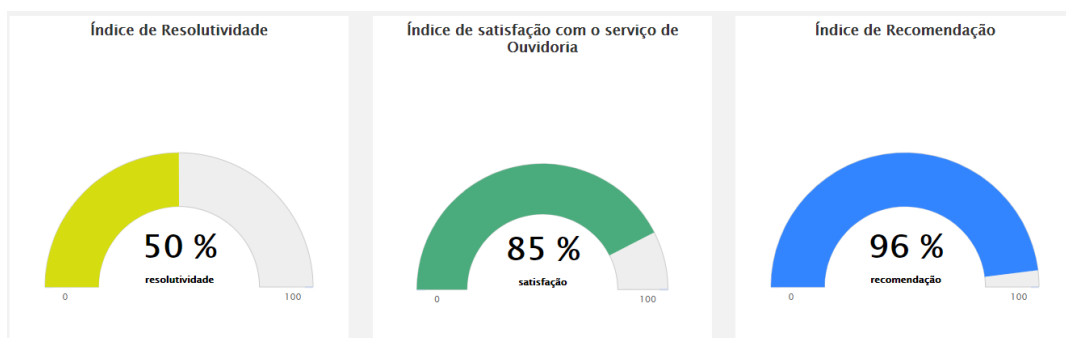
Cabendo-nos destacar que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal o cidadão tem a opção de qualificar a resposta recebida como:

- Resolvida (7%);
- Não resolvida (8%);
- Resolvida após resposta complementar (2%);
- Não resolvida após resposta complementar (1%).



Ressaltamos que o preenchimento da pesquisa de satisfação do serviço de Ouvidoria, funciona por adesão, ou seja, é optativo.

Segue, abaixo, o painel dos indicadores, que mostra um aumento significativo nos índices de Resolutividade; Satisfação com o serviço de Ouvidoria e de Recomendação da Ouvidoria, conforme avaliação do cidadão, se comparado com os três primeiros trimestres de 2020.



2.4 ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Nossos 10 assuntos mais demandados, conforme quadro abaixo, somaram um total de **83** manifestações representando **50%** do total de demandas recebidas/tratadas no OUV-DF.

Assuntos/Quantidade de Demandas

01. Coleta de entulho disposto irregularmente	17
02. Quadras de Esportes	15
03. Planta de Imóvel, jurisdição da RA-PP	09
04. Licença de Funcionamento, Alvará	07
05. Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF	07
06. Construção de Calçadas e ou meio fio	06
07. Recuperação de calçadas	06
08. Serviço prestado por órgão/entidade do GDF	06
09. Licença para quiosques e bancas de jornais	05
10. Fiscalização em feiras	05
Total	83

Coleta de entulho disposto irregularmente	Quadras de esporte		Planta de imóvel, localizado na jurisdição da Região Administrativa	Licença de Funcionamento, Alvará	Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF
	Construção de calçadas e, ou meio fio	Recuperação de calçadas	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Licença para quiosques e bancas de jornais	Fiscalização em Feiras

2.5 PRAZO RESPOSTA

O tempo médio de resposta no OUV-DF no terceiro trimestre de 2020 foi de **09 dias**, com **100%** das respostas retornadas ao cidadão dentro do prazo.

3. SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)

Foram recebidos 32 pedidos de informação o que representou 15% das manifestações recebidas nesta Ouvidoria. Importante sempre mencionar que o e-SIC não possui tipologias de classificação e que o seu acesso pode ser feito via internet e de forma presencial.

Informações	jul	ago	set	Total
	19	6	7	
Total				32

4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO (SEI/DF)

No SEI foram recebidas **18** manifestações encaminhadas por diversos órgãos (NOVACAP, SEGOV, DETRAN....) para manifestação e gestões/parceria junto às áreas técnicas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme podemos observar, quadro abaixo, nosso índice de resolutividade alcançou **50%**, um aumento significativo se comparado com os índices dos três primeiros trimestres de 2020, ficando, assim, acima da meta estipulada no Planejamento Estratégico Institucional- PEI da Ouvidora-geral para os órgãos do GDF.

Período	Demandas Tratadas OUV/DF	Índice Resolutividade	Demandas e-SIC
Janeiro-Março/2020	161	38%	19
Abril-Junho/2020 <small>Fonte: OUV/DF em 16/07/2020</small>	130	48%	11
Julho-Setembro/2020 <small>Fonte: OUV/DF em 15/10/2020</small>	195	40%	34
Outubro-Dezembro <small>Fonte: OUV/DF em janeiro/2021</small>	166	50%	32

Por fim, ressaltamos que nossos resultados no quarto trimestre foram fruto de um trabalho, árduo, realizado diariamente pela Administração do Plano Piloto com foco na melhoria do atendimento/prestação de serviços à comunidade, apesar de todos os desafios de 2020 em detrimento a Pandemia de COVID 19.

Brasília, 25 de janeiro de 2021

Andréa Fonseca Moreira Pupe
Chefe da Ouvidoria